

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2014.1.10.21.395
LEGISLATURA	X

Il giorno 15 novembre 2016 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PATRIZIA COMI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / H3G X E BIP MOBILE X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *"Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità"*;

Vista la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante *"Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo"*, in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)"*, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e successive modifiche ed integrazioni, di seguito *"Regolamento"*;

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"*, di seguito *"Regolamento indennizzi"*;

Viste le delibere Agcom nn. 276/13/CONS, 320/14/CONS, 51/14/CIR, 72/14/CIR, la delibera del Corecom Toscana n. 106 del 2015, le delibere del Corecom dell'Emilia Romagna nn. 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105 del 2015 e nn. 3 e 4 del 2016;

Visto lo *"Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome"*, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Vista la *“Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni”*, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.2504);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 15 novembre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato nei confronti di Bip Mobile X (di seguito Bip Mobile) e di H3G X (di seguito H3G) la sospensione dell’utenza mobile, la mancata portabilità e la perdita del numero. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere richiesto la portabilità del numero da Bip Mobile ad H3G in data 02.01.2014;
- di avere ricevuto solo in data 06.02.2014 da parte di H3G una comunicazione in merito al mancato accoglimento della richiesta di portabilità a causa di problemi tecnici di Bip Mobile e di avere ricevuto rassicurazioni da H3G in ordine al reinserimento della richiesta a seguito della ricezione di direttive;
- di avere richiesto diversi chiarimenti ad H3G;
- di avere ricevuto, in data 12.03.2014, una comunicazione da H3G con la quale l’operatore rilevava che la portabilità era in corso e che la data di espletamento era prevista per il 14.03.2014;
- di non avere ottenuto la portabilità in data 14.03.2014;
- di avere chiamato il servizio clienti di H3G, a partire dal 15 marzo 2014, per capire come procedere per il buon fine della richiesta di portabilità;
- di non avere ricevuto risposta in ordine alla necessità di rinnovare la richiesta di portabilità o di intraprendere azioni per evitare la sospensione del servizio;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- di avere subito la sospensione della linea e la perdita della numerazione.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) un indennizzo di euro 1000,00 per la sospensione del servizio e la perdita della numerazione dovute alla mancata portabilità dell'utenza mobile.

## **2. La posizione degli operatori**

L'operatore Bip Mobile non ha depositato alcuna memoria.

H3G, nella propria memoria, "... eccepisce l'improcedibilità della presente istanza di definizione ex art. 2, comma I, Allegato A Delibera 73/11/CONS in merito alla richiesta d'indennizzo avanzata nei propri confronti. Si precisa, infatti, che, a prescindere dalla fondatezza di tale doglianza, la scrivente società ha già provveduto ad indennizzare l'istante per quanto contestato. Invero, tenuto conto dei fatti contestati e delle richieste avanzate in fase conciliativa, il Gestore, in occasione dell'udienza di conciliazione tenutasi in data 11.09.2014, si è impegnato a corrispondere al sig. Vannella ex art. 2, All. A, Delibera 73/11/CONS la somma di euro 150,00. L'importo è stato corrisposto tramite assegno bancario intestato all'utente ed inoltrato con raccomandata 142105696111, in data 27.10.2014, c/o Movimento Difesa del Cittadino XXX. Preme osservare come il Gestore, tramite la corresponsione del predetto importo, abbia provveduto ad indennizzare l'odierno istante in merito alla problematica riscontrata nonostante, come si avrà modo di illustrare, i fatti oggetto di doglianza siano stati determinati da circostanze non imputabili ad H3G.". Nel merito, l'operatore rimanda alla nota dell'Agcom secondo la quale "qualora la portabilità del numero non risultasse effettuata entro il 20 febbraio 2014, i clienti della Società Bip Mobile sono invitati a recarsi nuovamente presso il punto vendita dell'operatore mobile prescelto per rinnovare la richiesta Poiché la procedura messa in campo riveste carattere straordinario e comporta un impegno di risorse aggiuntive da parte degli operatori, necessariamente limitato nel tempo, si invitano i clienti di Bip Mobile che sono interessati a cambiare operatore conservando il proprio numero ma che non hanno ancora presentato richiesta di portabilità, ad effettuare tale richiesta entro e non oltre il 15 marzo 2014.". Infine, in merito alla perdita della numerazione H3G non si ritiene responsabile in tal senso poiché la numerazione non è mai stata attivata presso la propria rete.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

### Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte deve essere accolta parzialmente come di seguito precisato.

- a) La domanda è da accogliere parzialmente. In particolare, la fattispecie va ricostruita seguendo l'orientamento ormai costante dell'Agcom in materia (cfr. ex multis delibera 320/14/CONS, 51/14/CIR, 72/14/CIR, la delibera del Corecom Toscana n. 106 del 2015, le delibere del Corecom dell'Emilia Romagna nn. 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105 del 2015 e nn. 3 e 4 del 2016). Si rileva, dunque, che l'interruzione del servizio non è stata disposta dalla società Bip Mobile, quale titolare del rapporto contrattuale in essere con l'istante, bensì da altra società che, in qualità di *Enabler*, svolge il ruolo di esercizio della piattaforma di *billing* di Bip Mobile interfacciando la rete H3G. L'interruzione del servizio a far data dal 30 dicembre 2013 non ha riguardato solo l'utenza interessata, ma ha coinvolto l'intero bacino di utenza di Bip Mobile, in ragione dello spegnimento della piattaforma tecnologica da parte della società Telelogic Italy X, a fronte delle criticità contrattuali e delle pendenti insolvenze di entrambi gli operatori verso il gestore H3G X, assegnatario delle frequenze di terza generazione mobile e licenziatario per la fornitura dei servizi mobili su scala nazionale. Pertanto, la fattispecie non può essere inquadrata come sospensione o cessazione amministrativa avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, in quanto l'interruzione si è verificata per un fatto estraneo alla sfera di imputabilità dei singoli contraenti (utente finale ed operatore). La fattispecie, quindi, è da ricondurre al combinato disposto degli artt. 1256 e 1243 del codice civile, secondo cui, l'obbligazione del soggetto la cui prestazione è divenuta impossibile per causa a lui non imputabile, costituisce causa di estinzione dell'obbligazione, sicché colui che non può rendere la prestazione divenuta intanto impossibile, non può chiedere la relativa controprestazione. Inoltre, va richiamata la specifica clausola di esonero da responsabilità contenuta nell'art. 12 delle norme d'uso della società Bip Mobile che prevede espressamente che, sia in caso di errata utilizzazione del servizio, sia in caso di problematica di rete dell'operatore con il quale Bip Mobile ha stipulato apposito contratto per la fornitura di servizi di telefonia mobile, "Bip Mobile potrà sospendere in



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

ogni momento i servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso". A fronte di tale situazione, l'Autorità, in data 13 febbraio 2014, ha pubblicato un comunicato che specifica: "L'Autorità informa i clienti della Società Bip Mobile, ai quali è stato interrotto il servizio dal 30 dicembre 2013 e che hanno vista inibita la portabilità del numero verso altro operatore mobile, che è stata predisposta una procedura straordinaria e temporanea, con la collaborazione di Telelogic Italia e di tutti gli operatori di servizi mobili, per consentire ai clienti della Bip Mobile X che lo desiderino di mantenere il proprio numero cambiando operatore. La procedura sarà pienamente operativa a partire dal 17 febbraio 2014. La gran parte dei clienti di Bip Mobile che hanno già effettuato richiesta di portabilità del proprio numero mobile verso altro operatore senza averla ancora ottenuta, potrà ottenerla nei giorni successivi al 17 febbraio 2014 senza ulteriori adempimenti. Qualora la portabilità del numero non risultasse effettuata entro il 20 febbraio 2014, i clienti della Società Bip Mobile sono invitati a recarsi nuovamente presso il punto vendita dell'operatore mobile prescelto per rinnovare la richiesta. Poiché la procedura messa in campo riveste carattere straordinario e comporta un impegno di risorse aggiuntive da parte degli operatori, necessariamente limitato nel tempo, si invitano i clienti di Bip Mobile che sono interessati a cambiare operatore conservando il proprio numero ma che non hanno ancora presentato richiesta di portabilità, ad effettuare tale richiesta entro e non oltre il 15 marzo 2014.". Alla luce di quanto rilevato, quindi, la domanda avanzata nei confronti di Bip Mobile va rigettata, in quanto il disservizio lamentato dall'istante risulta riferibile al periodo che ha coinvolto Bip Mobile nella vicenda sopra riportata. Per quanto riguarda, invece, la richiesta avanzata nei confronti di H3G, si rileva che non può essere accolta l'eccezione di improcedibilità avanzata dall'operatore in applicazione dell'art. 2 del "Regolamento indennizzi", in quanto l'istante, nella sua memoria di replica, ha specificato che l'assegno non è mai stato incassato, neppure a titolo provvisorio. Inoltre, nel caso di specie, si ritiene di prendere in considerazione unicamente la mancata portabilità dell'utenza mobile interessata. Si precisa, infatti, che per la sospensione del servizio valgono le argomentazioni di cui sopra riferite alla vicenda di Bip Mobile e che la perdita della



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

numerazione non può essere imputata ad H3G visto che, come rilevato dall'operatore nella sua memoria, la numerazione non è mai stata attiva presso la propria rete. In ordine alla mancata portabilità, si rileva che dalla documentazione in atti emergono diversi contatti dell'istante con il servizio clienti di H3G, al fine di comprendere le azioni da intraprendere per ottenere la portabilità richiesta in data 02.01.2014. Con e-mail del 6.02.2014 H3G rilevava il rifiuto della richiesta di portabilità da parte di Bip Mobile e comunicava di essere in attesa di nuove direttive a seguito dei problemi tecnici di quest'ultimo operatore, e si impegnava a provvedere automaticamente all'inserimento della richiesta di portabilità una volta ricevute le opportune direttive. In data 12.03.2014, infatti, H3G informava l'istante che la portabilità era in corso con data di trasferimento prevista per il 14.03.2014. A fronte di tale comunicazione, l'istante non ha provveduto ad avanzare richiesta di portabilità entro il 15.03.2014, come previsto dalla nota dell'Agcom ed eccepito dall'operatore. Pertanto, la mancata portabilità, mai avvenuta, non può essere addebitata alla mancata presentazione della relativa richiesta da parte dell'utente, ma ad una errata gestione della procedura e dell'informazione fornita all'istante da parte di H3G. Si ritiene, dunque, di riconoscere in favore dell'istante un indennizzo per mancata portabilità dell'utenza mobile in applicazione dell'art. 6, comma 1, del "Regolamento indennizzi", che prevede un importo pro die di euro 2,50 per le utenze mobili nelle ipotesi di procedure di portabilità non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore. Nel caso di specie, si ritiene di prendere in considerazione l'arco temporale che va dal 14.03.2014, data comunicata da H3G per il trasferimento dell'utenza, al 06.10.2014, data di ricezione dell'istanza di definizione della controversia ai sensi del punto III.5.3. della delibera Agcom n. 276/13/CONS. Si individua, pertanto, un indennizzo complessivo di euro 517,50 (euro 2,50 X 207 giorni).

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Vannella nei confronti delle società H3G X e Bip Mobile X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società H3G X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. euro 517,50 (cinquecentodiciassette/50) a titolo di indennizzo per mancata portabilità dell'utenza mobile per 207 giorni, per le motivazioni di cui al capo a).
3. La società H3G X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Dott.ssa Patrizia Comi

*Firmato digitalmente*

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)